

شهد العالم في العقود الأخيرة تطويراً هاماً في مجال الخدمات التي تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول. خاصة في المجال المصرفي الذي أصبح يرتكز على كل ما هو رقمي و مرتبط بالเทคโนโลยيا مما دفعه إلى تطوير خدماته خاصة الإلكترونية. حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واسع في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن من خلال ظهور نمط جديد لتقديم الخدمة المصرفية وهو ما عرف بالصيغة الإلكترونية التي تعمل على تجاوز الوظائف التقليدية ، التقنيات وأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية كالصراف الآلي، والصيغة عبر الهاتف النقال و غيرها من قنوات التوزيع وأنظمتها المختلفة، بما يكفل انسياقات الخدمات المصرفية للزبائن بسهولة وسرعة وفي أي وقت ومكان، فقد أصبح استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي عامل ميم لنجاح ونمو المؤسسات المصرفية، جاء موضوعنا حول دراسة واقع الخدمات الإلكترونية وتطورها و مدى تأثيرها على تنافسية المؤسسات المصرفية و انطلاقاً من التساؤلات المطروحة وبعد تحليلنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية والعملية وإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي المتمثل في دراسة أجريت في الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، بالمديرية العامة ببابا حسن